

АНАЛІЗ СИСТЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ ТА ВПЛИВ ВНУТРІШНІХ ФАКТОРІВ НА ЇЇ ЕФЕКТИВНІСТЬ

Критеріями результативності системи державного управління, зокрема і державної системи захисту прав споживачів, виступає комплексна соціальна ефективність, яка відображає стан та реальну роль вказаної системи в суспільній життєдіяльності. Акцент робиться на встановлення залежності між результатом функціонування зазначеної системи та рівнем і якістю вирішення основних проблем розвитку суспільства. Про ступінь результативності функціонування державної системи захисту прав споживачів може свідчити узагальнюючий індикатор стану - рівень довіри населення до органів виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів – , який відображається в кількості звернень громадян. Розглянуто фактори, які впливають на даний індикатор, згрупувавши їх за ознаками на внутрішні і зовнішні. В даній статті розглянуто внутрішні фактори впливу та побудовано модель, на основі якої дано пропозиції по вдосконаленню системи захисту прав споживачів.

Ключові слова: захист прав споживачів, звернення громадян, перевірки, проінспектований товар, штрафні санкції, адміністративна відповідальність, приписи.

Постановка проблеми. У період глобалізації економіки перед державою гостро постає проблема захисту прав громадян, як споживачів. Необхідно проаналізувати результативність державного управління у сфері захисту прав громадян як споживачів, та визначити наявні можливості держави зокрема через фінансові механізми впливу на якісні та функціональні характеристики товарів робіт та послуг які пропонуються споживачам.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми питань захисту прав споживачів у ринкових умовах розглядаються на теоретичному та методологічному рівнях рядом учених, такими як: П. Калита [1], А. Мазаракі [2], Н. Салухіна [3], О. Язвінська [4], І. Дудла[5] та інші. Ці автори аналізують загальні принципи, методи і прийоми захисту прав споживачів. Однак практично всіма науковцями захист прав споживачів розглядається на кінцевому етапі в момент реалізації або після придбання товару споживачем в основному з правового погляду також не досліджено фактори, які впливають на кількість звернень споживачів.

Метою дослідження є аналіз результативності державного управління у сфері захисту прав споживачів і визначення можливостей держави впливати на споживчу політику.

Основні результати дослідження. На сучасному етапі розвитку українського суспільства, коли державна система управління стоїть на порозі нового етапу адміністративної реформи та, враховуючи, що наша країна прагне ввійти до Європейського співтовариства, актуальними стають питання оцінки результативності державного управління, в тому числі й у сфері захисту прав громадян як

споживачів, і визначення оптимального підходу до оцінки результативності діяльності органів, які здійснюють захист прав споживачів.

Визначальними критеріями результативності системи державного управління, а отже, і державної системи захисту прав споживачів виступає комплексна соціальна ефективність, яка відображає стан і реальну роль вказаної системи в суспільній життєдіяльності. Акцент робиться на встановлення залежності між результатом функціонування зазначеної системи та рівнем і якістю розв'язання основних проблем розвитку суспільства. Про ступінь результативності функціонування державної системи захисту прав споживачів може свідчити узагальнюючий індикатор стану - рівень довіри населення до органів виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, – який відображається в кількості звернень громадян.

Критерієм рівня довіри до органів виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів служить кількість звернень громадян. Протягом 2013 року до територіальних органів Держспоживінспекції України надійшло понад 31,5 тис. пропозицій, звернень, скарг та заяв від споживачів, що на 31% більше чим в попередньому році. Структура звернень у розрізі 2012 та 2013 року подана на рисунку 1. За результатами розгляду звернень громадян у 2013 році 76,4 % вимог споживачів були задоволені, в 2012 році задоволені вимоги 72,9% споживачів, вдалось повернути споживачам 5,8 млн. грн. за неякісні товари та надані послуги. На підставі звернень споживачів в 2013 році здійснювались контрольні заходи в 6,2 тис. суб'єктів господарювання, в попередньому році перевірками було охоплено 5,1 тисячі.

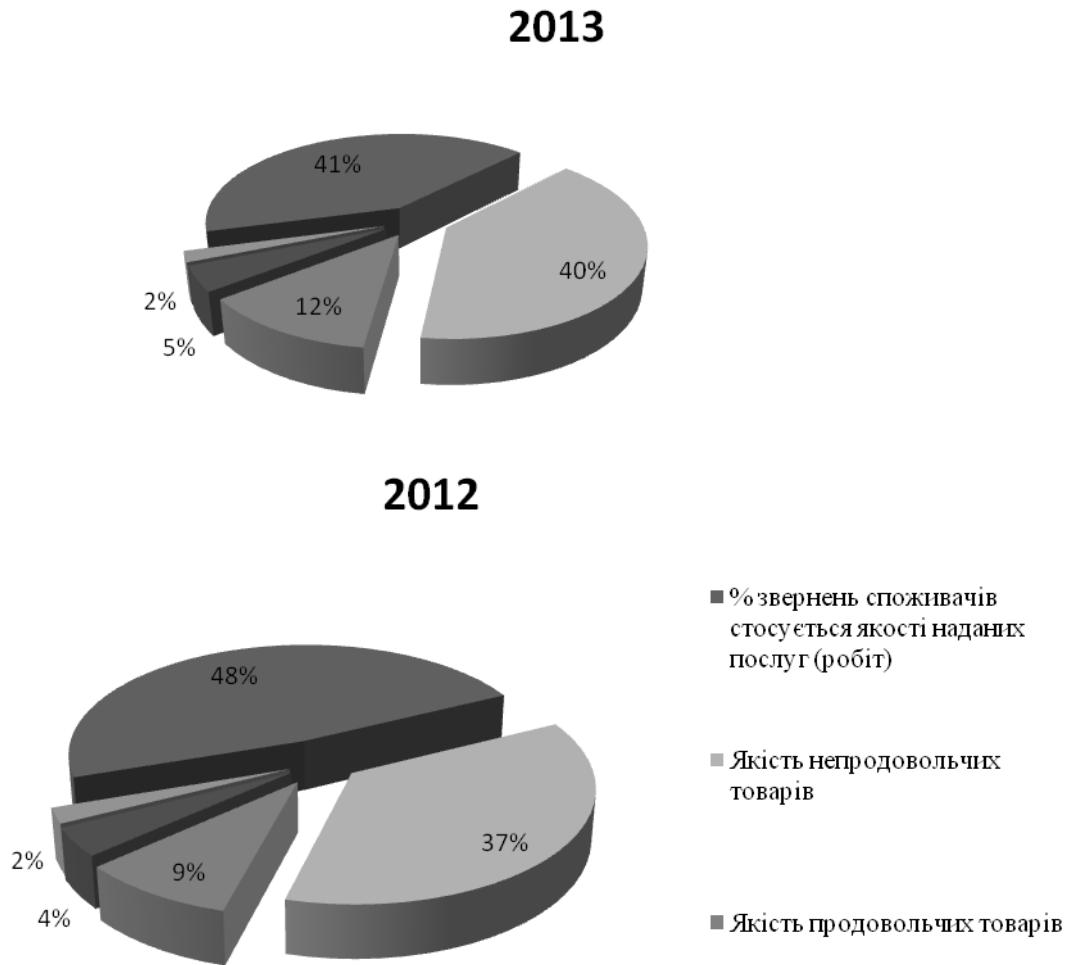


Рис. 1. Структура звернень у розрізі 2012 та 2013 року

Досліджуючи оцінки результативності державного управління, в тому числі й у сфері захисту прав громадян як споживачів, на нашу думку, варто розглянути фактори, які впливають на кількість звернень громадян, згрупувавши їх так:

- фактори внутрішнього впливу, які залежать від ефективності роботи органів захисту прав споживачів;
- фактори зовнішнього впливу, які склались у кожному регіоні залежно від його економічного та історичного розвитку.

Що стосується факторів внутрішнього впливу, то тут на кількість звернень до органів захисту прав споживачів вплив можуть здійснювати:

- кількість перевірених підприємств і результати перевірок. Цей показник відображає скільки підприємств перевірено територіальними інспекціями для запобігання порушень чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів і на скількох підприємствах, виявлені порушення;
- обсяги забракованих товарів, у загальному обсязі проінспектованих товарів. Цей показник характеризує якість товарів, що потрапляють на споживчий ринок країни, а саме: ту частку

неякісної продукції, яка забракована та знята з реалізації в загальному обсязі проінспектованих товарів;

- відповідне реагування на порушення вимог чинного законодавства та вжиття дієвих заходів впливу до порушників. Цей показник відображає реакцію органів виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів на порушення вимог чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів і які заходи впливу вживаються для запобігання рецидиву.

Якщо дані показники брати за базові щодо оцінки результативності, то вони самі можуть негативно вплинути на результативність функціонування системи. Центральні органи виконавчої влади стимулюючи до зменшення цих показників органи виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів на місцях будуть стимулювати до приховування реального стану споживчого ринку країни і сприятимуть до їх бездіяльності.

Аналіз впливу факторів на рівень довіри населення до органів захисту прав споживачів, який відображається в кількості звернень громадян

з приводу порушень їх конституційних прав проведемо за допомогою кореляційно-регресійного аналізу. Для проведення дослідження використаємо такі внутрішні фактори, від яких, на нашу думку, залежить кількість звернень громадян:

x_1 - кількість перевірених підприємств з метою запобігання порушення вимог чинного законодавства щодо захисту прав споживачів;

x_2 – кількість виявлених при перевірках порушень;

x_3 - обсяги проінспектованих товарів, робіт і послуг;

x_4 - обсяги забракованих товарів, робіт і послуг;

x_5 - кількість осіб, притягнутих до адміністративної відповідальності за результатами проведених перевірок;

x_6 - застосовано економічних санкцій до суб'єктів господарювання за порушення вимог Закону України "Про захист прав споживачів";

x_7 -кількість публікацій, теле-радіотрансляцій за матеріалами органів захисту прав споживачів;

x_8 - кількість наданих приписів за результатами проведених перевірок.

В табл. 1 представлені абсолютні значення вибраних нами показників, що характеризують роботу органів виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів в регіональному розрізі.[6]

Таблиця 1

Вихідні дані для аналізу впливу факторів на кількість звернень громадян до інспекцій із захисту прав споживачів

	y	x_1	x_2	x_3	x_4	x_5	x_6	x_7	x_8
Вінницька	358	589	1993	2903	1871	516	6177	326	196
Волинська	712	386	666	3267	1929	306	4893	126	116
Дніпропетровська	2188	1714	6936	15200	6325	1391	10880	204	729
Донецька	2251	1605	19762	27083	11462	1555	9933	363	791
Житомирська	163	314	2076	7394	1434	288	2670	172	109
Закарпатська	179	378	2220	2244	916	356	3650	45	135
Запорізька	622	378	914	2390	1009	413	4408	155	157
ІваноФранківська	286	313	1811	7378	1017	302	1535	52	115
Київська обласна	304	761	12274	16583	8145	745	32786	59	253
Кіровоградська	517	605	1633	2004	1469	154	2821	94	99
Луганська	1122	672	2514	8771	2714	606	4510	140	230
Львівська	822	958	5769	3142	1666	849	7082	254	323
Миколаївська	1114	517	1260	4331	1732	386	2878	123	147
Одеська	1529	602	1868	13292	5714	535	6823	995	203
Полтавська	1654	623	1454	3001	1431	450	5293	161	171
Рівненська	1137	695	6386	11494	3745	660	6752	171	251
Сумська	322	611	1696	9725	5263	507	4950	124	193
Тернопільська	168	319	2297	3672	1154	284	1370	141	108
Харківська	700	786	2757	19038	11178	739	8481	268	251
Херсонська	996	270	3081	64122	9149	231	14413	180	108
Хмельницька	203	434	4872	4764	1672	313	2872	91	139
Черкаська	727	564	2721	3481	1600	356	2746	137	155
Чернівецька	510	261	1470	824	491	193	1793	205	103
Чернігівська	506	283	304	1093	735	184	799	84	90
м. Києва	2575	2094	27654	18301	6410	2165	57478	1118	1623
м. Севастополь	877	243	1569	1225	906	138	2889	107	92
АР Крим	1622	2094	3367	14652	1773	1080	28138	772	380
Всього	24163	19068	121324	271376	92910	15702	239021	6667	7267
середні	895,0	706,3	4493,5	13125,0	3438,9	581,6	112364,8	313,6	269,1
дисперсія	667,3	526,7	6053,2	20304,9	3239,2	467,4	107423,6	426,1	315,0

Математичні розрахунки проводимо за існуючою методикою [7,8] з використанням програми MSExcel за допомогою майстра математичних і статистичних функцій.

При вивченні кореляційно-регресійного аналізу важливим етапом є вибір аналітичного виду функціональної залежності між

результуючою та незалежними змінними факторами моделі. Вибрана функція має як найліпше відображати зв'язок між ними. При багатфакторній моделі графічний метод обґрунтування вибору функції непридатний. Враховуючи те, що будь-яку залежність заміною змінних чи логарифмуванням можна звести до

лінійного виду, рівняння множинної регресії можна записати в такому вигляді:

$$y = a_0 + a_1x_1 + a_2x_2 + a_3x_3 + a_4x_4 + a_5x_5 + a_6x_6 + a_7x_7 + a_8x_8; (1)$$

де a_i ($i= 0, 1, \dots, 8$) – параметри моделі, які необхідно визначити.

Таблиця 2

Коефіцієнти кореляції для аналізу кількості звернень громадян

	x_1	x_2	x_3	x_4	x_5	x_6	x_7	x_8
y	0,78754	0,623533	0,349597	0,444336	0,794902	0,538152	0,646854	0,769894
x_1	1	0,704613	0,242747	0,422526	0,9239	0,719521	0,653377	0,830139
x_2		1	0,33495	0,551811	0,868544	0,788731	0,519582	0,906695
x_3			1	0,746769	0,290428	0,381379	0,223204	0,258896
x_4				1	0,548408	0,429555	0,285001	0,452778
x_5					1	0,762567	0,648268	0,948215
x_6						1	0,661688	0,793737
x_7							1	0,663142
x_8								1

Для виявлення й усунення мультиколінеарності пояснювальних змінних, яка приводить до викривлення результатів моделі, визначимо матрицю парних коефіцієнтів кореляції та використаємо метод вилучення з моделі однієї або кількох корельованих змінних.

Параметри моделі, яка містить факторні ознаки x_1, x_3, x_4, x_6 і x_7 , визначені за допомогою вбудованої функції ЛИНЕЙН табличного процесора МХЕхсel, наведені в таблиці 3.

Таблиця 3

Коефіцієнти рівняння кореляції й основні параметри

a_7	a_6	a_4	a_3	a_1
0,386937	0,0003009	0,0490289	-0,00251	0,796814
0,273339	0,0008829	0,0335602	0,005007	0,208765
0,878609	430,8899	Н/Д	Н/Д	Н/Д
31,84654	22	Н/Д	Н/Д	Н/Д
29564120	4084654,4	Н/Д	Н/Д	Н/Д

Параметри моделі, які повертає функція ЛИНЕЙН, мають такі значення: перший рядок - це оцінки параметрів моделі вказані з права наліво, в другому рядку розраховані стандартні похибки оцінок параметрів моделі, в третьому - перше значення R^2 - коефіцієнт детермінації який показує на скільки відсотків модель зумовлена заданими параметрами, відповідно R -множинний коефіцієнт кореляції, в четвертому - F -статистика Фішера - розрахункове значення даної моделі для перевірки адекватності якої порівнюється з уже розрахованими табличними даними, друге значення цього рядка означає кількість степенів свободи і в останньому рядку містяться залишки моделі.

Тож рівняння регресії в даному випадку буде мати такий вигляд:

$$R = \frac{R^2}{1 - R^2} \cdot \frac{n - m}{m};$$

де n -кількість спостережень, а m - кількість факторів, які задіяні в моделі. F (розрах. моделі) = 31,84654, а F (табличне). при рівні значущості $\alpha=0,05$ і ступеня вільності m та $(n-m)$ становить 4,55, порівнюючи розрахункове та табличне

$$y = 0,796814 x_1 - 0,00251 x_3 + 0,0490289 x_4 + 0,0003009x_6 + 0,386937 x_7.$$

Проведемо аналіз параметрів рівняння, які є в таблиці 3. Коефіцієнт детермінації $R^2=0,878609$, а це означає, що побудована нами модель на 87,8609 % пояснюється факторними ознаками x_1, x_3, x_4, x_6, x_7 , тож коефіцієнт кореляції $R=0,93734$.

Перевіримо адекватність побудованої моделі.

1. Перевіряємо значущість моделі в цілому за допомогою F -статистики Фішера. Перевіряється нульова гіпотеза H_0 , де всі коефіцієнти рівняння множинної регресії дорівнюють нулю, тобто проти альтернативної гіпотези H_1 : яка передбачає, що існує хоча б один коефіцієнт $a_i \neq 0$. Розрахункове значення F -статистики Фішера можна знайти за формулою:

значення F -статистик Фішера приходимо до висновку, що F (розрах.) > F (табл.), а це означає, що побудована модель адекватна в цілому.

2. Перевіряємо на значущість коефіцієнт кореляції, для цього перевіримо α за формулою:

$$t = \frac{R\sqrt{n-m-1}}{\sqrt{1-R^2}}$$

Розрахункове числове значення цього параметра $t(\text{розрах.})=12,61879$, тоді як $t(\text{табл.})=2,08$ при умові $(\alpha/2; n-m-1; \alpha=0,5)$. Оскільки розраховане значення параметра Стьюдента значно перевищує табличне значення, то ми можемо вважати, що множинний коефіцієнт кореляції значущий.

$$t_i = \frac{a_i}{\sigma_{a_i}^2}$$

де $\sigma_{a_i}^2$ середньоквадратичне відхилення i -того параметра.
 $t(a1)=3,8167$; $t(a3)= - 0,501$; $t(a4)=1,4609$; $t(a6)=0,342$; $t(a7)=1,415$.

За рівня надійності 95% табличне значення t статистики дорівнює 2,074, а за рівня надійності 80% відповідно $t=1,321$. Порівнявши та проаналізувавши значення t -статистик (розрахункового та табличного), можна зробити висновок, що значущим за рівня довіри 95% є коефіцієнт $a1$, тоді як при рівні довіри 80%-коефіцієнти $a4$ і $a7$. Рівень надійності коефіцієнтів $a3$ і $a6$ складає порядку (50 -40)%. Така значущість

3. Перевіримо значущість коефіцієнтів рівняння регресії. Для цього перевіримо нульову гіпотезу H_0 , згідно з якою всі коефіцієнти $a_i=0$ проти альтернативної $H1$, згідно з якою $a_i \neq 0$ для кожного коефіцієнта рівняння. Для перевірки використаємо t -статистику для багатofакторної регресії, яка визначається за формулою:

коефіцієнтів рівняння регресії використовують автори [9, с.387], але це означає, що фактори $x3$ і $x6$ дуже мало впливають на результуючу ознаку.

Після проведеної перевірки адекватності побудованої моделі, для оптимізації рівняння вилучимо фактори $x3$ - обсяги проінспектованих товарів і $x6$ - застосовано економічних санкцій до суб'єктів господарювання за порушення вимог Закону України "Про захист прав споживачів".

Таблиця 4

Коефіцієнти кореляції для аналізу кількості звернень громадян

	$x1$	$x4$	$x7$
y	0,787539613	0,444336	0,646854
$x1$	1	0,422526	0,653377
$x4$		1	0,285001
$x7$			1

Розрахуємо параметри моделі, яка буде містити такі факторні ознаки: $x1$ – (кількість перевірених підприємств з метою запобігання порушення вимог чинного законодавства щодо

захисту прав споживачів), $x4$ – (обсяги забракованих товарів, робіт та послуг), $x7$ – (кількість публікацій, теле- і радіотрансляції за матеріалами органів захисту прав споживачів).

Таблиця 5

Коефіцієнти рівняння кореляції та основні параметри

$a7$	$a4$	$a1$
0,403697	0,037897	0,8192485
0,262568	0,025915	0,191525
0,876545	416,0379	Н/Д
56,80106	24	Н/Д
29494672	4154102	Н/Д

В результаті отримаємо лінійне рівняння регресії з відповідними параметрами:

$$\hat{y} = 0,8192485x1 + 0,037897x4 + 0,403697x7.$$

$$R^2 = 0,876545;$$

$$R = 0,93624;$$

$$R(\text{скориг.}) = 0,86044$$

$$F(\text{розрах.}) = 56,80106;$$

$$F(\text{табл. } 0,05; 3; 24) = 8,64;$$

Як і в попередньому випадку, здійснимо перевірку нашої моделі:

1. Перевіримо на адекватність моделі в цілому. Так, $F(\text{розрах.}) > F(\text{табл.})$, що

свідчить про те, що модель адекватна в цілому.

2. Перевіримо на значущість множинний коефіцієнт кореляції, де $t(\text{розрах.}) = 61,2844$, тоді як $t(\text{табл. } 0,025; 23) = 2,069$, що свідчить про те, що $t(\text{розрах.}) > t(\text{табл. } 0,025; 23)$, і, відповідно, ми можемо зробити висновок, що множинний коефіцієнт кореляції R значущий на рівні $\alpha = 0,05$.

3. Перевіримо на значущість коефіцієнти рівняння кореляційного рівняння

$$t(a1) = 4,2775;$$

$$t(a4) = 1,46235; \text{ при } t(\text{табл. } 0,1; 23) = 1,319.$$

$$t(a7)=1,5375.$$

Оскільки $t(\text{розрах.}) > t(\text{табл.})$ за рівня надійності $\alpha=0.2$, всі коефіцієнти рівняння регресії є значущими. Отже, наше рівняння регресії достовірне за критерієм Фішера, та t -статистиками Стьюдента.

- Для глибшого аналізу нашого рівняння визначимо довірчі інтервали для множинного коефіцієнта кореляції та параметрів регресійного рівняння:

$$0,8750 < R < 0,9974;$$

$$4,020 < a1 < 4,555;$$

$$\varepsilon_i = a_i \frac{\bar{x}_i}{\bar{y}};$$

де a_i - коефіцієнт регресії при відповідному факторі, \bar{x}_i - середнє значення i -того

$$\varepsilon_1 = 0,6465;$$

$$\varepsilon_4 = 0,14558;$$

$$\varepsilon_7 = 0,1414.$$

- Визначимо бета-коефіцієнти, або так звані стандартизовані коефіцієнти регресії, які являються показником, що використовується для визначення тих факторів, які мають найбільші резерви для

$$\beta_1 = 0,5103;$$

$$\beta_4 = 0,0893;$$

$$\beta_7 = 0,1646.$$

Отже, згідно з розрахунком бета-коефіцієнтів найбільший резерв має фактор $x1$ (кількість перевірених підприємств з метою запобігання порушення вимог чинного законодавства щодо захисту прав споживачів), наступний $x7$ (кількість публікацій, теле і радіотрансляції за матеріалами органів захисту прав споживачів) і останній $x4$ (обсяги забракованих товарів, робіт і послуг).

$$\Delta_i = \frac{\beta_i r_i}{R^2},$$

$r_i = r_{yx_i}$ - відповідний парний множинний коефіцієнт кореляції, R^2 - множинний коефіцієнт кореляції.

$$\Delta_1 = 0,4585;$$

$$\Delta_4 = 0,0453;$$

$$\Delta_7 = 0,1215.$$

Отже із проведеного розрахунку також видно що найбільший вплив на нашу модель має фактор $x1$ (кількість перевірених підприємств з метою запобігання порушення вимог чинного

Єдиного методу усунення мультиколінеарності не існує, оскільки причини та наслідки мультиколінеарності неоднозначні та залежні від об'єму вибірки. Також існують випадки, коли мультиколінеарність не являється перешкодою в розв'язанні поставлених задач, це в першу чергу, відноситься до прогнозування майбутніх значень залежної змінної, яка не впливає на якість прогнозу при умові, що в майбутньому між корельованими змінними будуть зберігатися ті ж відношення, що й раніше.[8] Як велась мова раніше, β -коефіцієнти є безрозмірними за допомогою яких можна порівнювати один з одним

законодавства щодо захисту прав споживачів), за ним $x7$ (кількість публікацій, теле-і радіотрансляції за матеріалами органів захисту прав споживачів) і $x4$ (обсяги забракованих товарів, робіт та послуг). різні величини: у нашому випадку це перевірки, публікації та порушення. Чим більше значення β -коефіцієнтів, тим більший вплив має відповідний фактор на y , такий їхній зміст дозволяє використовувати їх під час відсіву несуттєвих факторів.

Висновок. Отримане рівняння регресії дає змогу спланувати, наскільки зміниться кількість звернень громадян при зміні факторів та як це вплине на результативність діяльності органів виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів. Отже, для побудови моделі (за гіпотезою дослідження – найбільша кількість

$$1,1428 < a4 < 1,4966;$$

$$1,1815 < a7 < 1,8835.$$

- Також обчислимо часткові коефіцієнти еластичності. Частковий коефіцієнт еластичності це та величина, яка вказує на скільки відсотків зміниться результативна ознака зі зміною фактора x_i на 1% за умови фіксації всіх інших факторів. У разі лінійної залежності рівняння регресії частковий коефіцієнт еластичності визначається за формулою:

фактора, а y - середнє значення результуючої ознаки.

покращання результативної ознаки y . Фактично це безрозмірна величина, яка враховує відмінності ступеня варіації тих факторів, які закладені в рівняння множинної регресії.

- Визначимо дельта-коефіцієнти, які є показником тієї частини внеску досліджуваного нами фактора в сумарному впливі всіх відібраних нами факторів. Для визначення використаємо формулу:

звернень громадян до органів, які займаються захистом прав споживачів) доцільно врахувати наступні фактори: кількість перевірених підприємств з метою запобігання порушення вимог чинного законодавства щодо захисту прав споживачів; кількість публікацій, теле- і радіотрансляції за матеріалами органів захисту прав споживачів; обсяги забракованих товарів, робіт та послуг. З огляду на вищезазначене, органам виконавчої влади й органам місцевого самоврядування, для того, щоб максимально використати внутрішні резерви, які будуть сприяти активній позиції населення в напрямку захисту

своїх прав як споживачів, доцільно збільшити кількість перевірок і обсяги проінспектованих товарів на споживчому ринку, а також посилити інформаційно-роз'яснювальну роботу серед громадян. Саме перераховані внутрішні фактори впливають на результативність реалізації функції захисту прав споживачів державною системою, що було доведено запропонованою моделлю. Враховуючи вищенаведене, зауважимо що державна система захисту прав споживачів буде результативно функціонувати за тих умов, коли правова свідомість громадян і громадянська активність буде постійно підвищуватися.

Список літератури

1.1. Калита П. Звенья одной цепи: Защита потребителей и товаропроизводителей немислима без интегрирующей основы – качества / П. Калита-Споживач. – 1997 - № 8.
 2. Мазаракі А.А. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект / Київський національний торговельно-економічний ун-т [Мазаракі А.А., Язвінська О.М., Ніколаєва Л.В., Притульська Н.В., Іваненко Л.М.] Людмила Вікторівна Ніколаєва (заг. ред.). — К.: КНТЕУ, 2002. — 312 с.
 3. Салухіна Н.Г. Захист прав споживачів: навч. посібник / [Салухіна Н.Г., Язвінська О.М., Башкатова О.І.] — К.: МАУП, 2007. — 382 с.
 4. Язвінська О.М. Історія консюмеризму : Навч. посіб. для студ. вищих закл. освіти з підприємництва і торгівлі / — 2. вид., доп. й перероб. — К.: КНТЕУ, 2003. — 363 с.

5. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посіб. для студ. ВНЗ — Чернігів : ЧДТУ, 2006. — 268 с.
 6. Аналіз роботи територіальних органів Держспоживінспекції України за 2012 та 2013 роки // Internet-сайт Держспоживінспекції: www.dsiu.gov.ua
 Розділ: Споживча політика та захист прав споживачів.
 7. Бараз В.Р. Корреляційно-регресійний аналіз зв'язи показателів комерційної діяльності з використанням Excel: учебное пособие.- Екатеринбург: ГОУВПО "УГТУ-УПИ". 2005.- 102 с.
 8. Григорків В.С., Якутова О.В. Економетрика: Лабораторний практикум. Ч.1.: Навч. посібник.- Чернівці: Рута, 2006.-124с.
 9. Степанишин В.М., Тисовський Л.О.. Моделювання засобами математичної статистики виробничого травматизму на підприємствах Держкомлісгоспу України. - Науковий вісник ЛНТУ України. - 2012. - Вип. 22.13. - С.382 - 387.

Аннотація

Виктор Лащак, Тарас Лащак

АНАЛИЗ СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В УКРАИНЕ И ВЛИЯНИЕ ВНУТРЕННИХ ФАКТОРОВ НА ЕЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ.

Критериями результативности системы государственного управления, и в частности государственной системы защиты прав потребителей выступает комплексная социальная эффективность, отражающая состояние и реальную роль указанной системы в общественной жизнедеятельности. Акцент делается на установление зависимости между результатом функционирования указанной системы и уровнем и качеством решения основных проблем развития общества. О степени результативности функционирования государственной системы защиты прав потребителей может свидетельствовать обобщающий индикатор - уровень доверия населения к органам исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей -, который отображается в количестве обращений граждан. По нашему мнению следует рассмотреть факторы влияющие на данный индикатор сгруппировав их по признакам на внутренние и внешние. В данной статье рассмотрены внутренние факторы влияния, и построена модель на основе которой дано предложения по совершенствованию системы защиты прав потребителей.

Ключевые слова: защита прав потребителей, обращения граждан, проверки, проинспектирован товар, штрафные санкции, административная ответственность, предписания.

Summary

Viktor Laschak, Taras Laschak

ANALYSIS OF CONSUMER PROTECTION IN UKRAINE AND THE EFFECT OF INTERNAL FACTORS ON ITS EFFECTIVENESS.

The criteria for the effectiveness of the public administration, and zokremai state consumer protection acts comprehensive social efficiency, which reflects the real situation and the role of this system in public life. The emphasis is on establishing relationship between the result of the operation of this system and the level and quality of solving the major problems of society. The degree of efficiency of functioning of state consumer protection may indicate summarizing the status - the level of public confidence in the executive power in the sphere of consumer protection - which is reflected in the number of appeals. We believe it is necessary to consider the factors that affect the present indicator grouping them on the basis of internal and external. In this article the influence of internal factors and the model of which is given on the basis of proposals to improve consumer protection.

Keywords: consumer protection, citizens' petitions, checks, inspected the goods, penalties, administrative responsibility requirements.